

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terdiri dari 2 indikator yaitu Keandalan (*Reliability*) dan Daya Tanggap maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari aspek keandalan (*Reliability*), DISDUKCAPIL Kabupaten Kapuas Hulu telah melakukan pelayanan dengan baik. Hal ini ditandai dengan ketepatan waktu buka tutup jam pelayanan, pelayanan yang ramah dan prosedur pelayanan yang sesuai dengan waktu yang ada di SOP (*standard Operating Procedure*). Hal tersebut dapat dibuktikan melalui hasil analisis distribusi frekuensi Keandalan dalam pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuash Hulu adalah sebesar 52 responden atau 52.0 persen.
2. Daya Tanggap (*Resonsvenses*) diketahui bahwa pegawai DISDUKCAPIL cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan Memberikan informasi pelayanan yang jelas dan mudah dipahami. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui hasil analisis distribusi frekuensi Daya Tanggap dalam pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuash Hulu adalah sebesar 51 responden atau 51.0 persen.

5.2 Implikasi

Merujuk dari hasil temuan penelitian dirumuskan implikasi sebagai berikut:

1. Kualis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu masuk dalam kategori baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan oleh pihak Dinas adalah meningkatkan

lagi pada aspek daya tanggap yaitu pada sistem layanan dalam merespon keperluan yang dibutuhkan seperti jumlah blanko KTP elektronik yang terbatas.

